



AUTOGESTIÓN DE CONTRASEÑAS A TRAVÉS DE LA MESA DE SERVICIOS

PROCESO:
GESTIÓN TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 1

 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>	<small>SECRETARÍA DE AMBIENTE</small>		GESTIÓN TECNOLÓGICA
Autogestión de contraseñas a través de la mesa de servicios			
Código: PA03-PR13-INS5			Versión: 1

CONTENIDO

1. OBJETIVO:	3
2. ALCANCE:	3
3. DEFINICIONES/GLOSARIO:	3
4. AUTOGESTIÓN DE CONTRASEÑAS	4
4.1 Registro de la Pregunta de Seguridad	5
4.2 Recuperación de contraseña	7

	SECRETARÍA DE AMBIENTE		GESTIÓN TECNOLÓGICA Autogestión de contraseñas a través de la mesa de servicios Código: PA03-PR13-INS5 Versión: 1
---	-----------------------------------	---	---

1. OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para realizar el cambio o la recuperación de contraseña de usuario de red, a través de la Mesa de Servicios de la entidad.

2. ALCANCE:

Este instructivo se aplica para realizar la autogestión de la contraseña de red, inicia en el módulo de autenticación de usuario, continua con la configuración de las preguntas de seguridad, así como el restablecimiento de la contraseña para acceso, siempre y cuando se haya realizado previamente el registro de la(s) pregunta(s) de seguridad y el usuario se encuentre Activo y finaliza con las actividades para recuperar la contraseña.

3. DEFINICIONES/GLOSARIO:

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO – ANS: Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y la Entidad. El ANS describe el servicio, documenta las metas de niveles de servicio y especifica las responsabilidades de quien provee el servicio de TI y el cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.

ARQUITECTURA EMPRESARIAL: un conjunto coherente de principios, métodos y modelos que se utilizan en el diseño y la realización de la estructura organizativa, los procesos comerciales, los sistemas de información y la infraestructura de una empresa.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: agrupa y organiza el conjunto de elementos tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de una organización o sustentan una operación.

MESA DE SERVICIOS: Mesa de Servicios o Service Desk o help desk es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de requerimientos o incidentes sobre el servicio, mediante el uso de una herramienta vía web que brinda un punto de contacto entre los usuarios y el especialista o proveedor de servicios, para registrar, gestionar y dar solución a las incidencias y requerimientos relacionados con las TICS, es decir, las Tecnologías de Información y Comunicaciones. Estas últimas son un conjunto de servicios, redes, software y aparatos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

REQUERIMIENTO DE TI: Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio, que provee una solución o una mejora del software en desarrollo.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS: Dominio del marco de referencia de arquitectura de TI que define estándares y lineamientos para la gestión de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y los servicios de información, así como los servicios requeridos para su operación.

TI: Tecnología de la Información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE AMBIENTE	BOGOTÁ	GESTIÓN TECNOLÓGICA
Autogestión de contraseñas a través de la mesa de servicios			
Código: PA03-PR13-INS5			Versión: 1

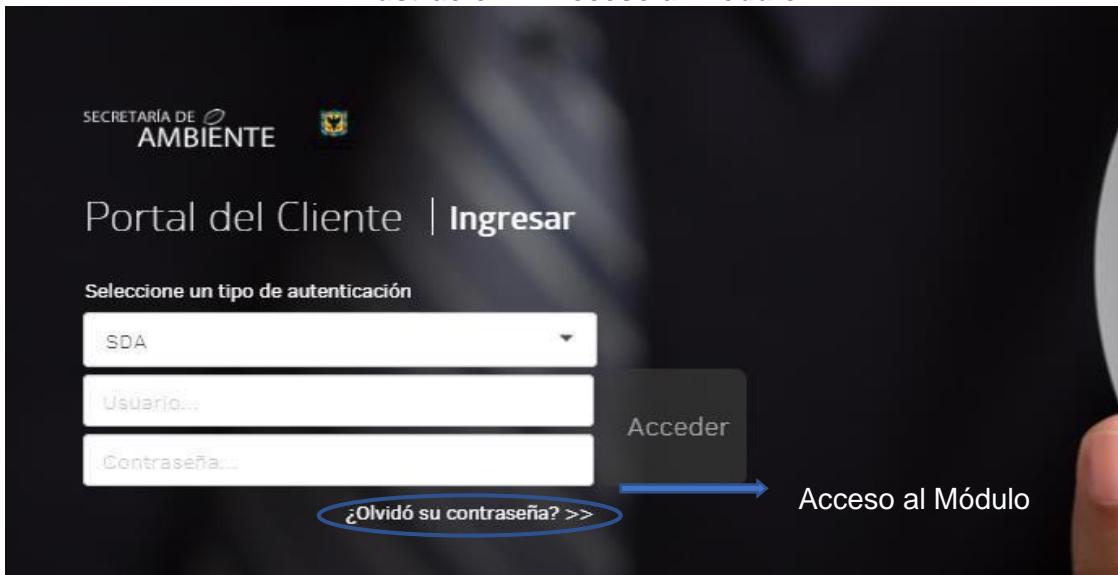
TIC: Tecnologías de la información y las comunicaciones son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes, y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes. Ley 1341 de 2009.

TICKET: Es un servicio creado por un cliente donde se reporta una necesidad que se puede clasificar en incidente o requerimiento.

4. AUTOGESTIÓN DE CONTRASEÑAS

La mesa de servicios de la entidad cuenta con un módulo de autogestión de contraseñas, el cual permite a los usuarios de red realizar cambios de clave de manera remota, siempre y cuando se realice el registro de una pregunta y respuesta de seguridad.

Ilustración 1. Acceso al módulo



Fuente: Mesa de servicios SDA

¿Cómo funciona?

El uso de la plataforma de autogestión de contraseñas requiere el registro de una pregunta de seguridad, la cual debe realizarse cuando el usuario se encuentre en estado **Activo** en la red, es decir, si la contraseña de red se ha vencido o el usuario está inactivo, no podrá efectuar el registro de la pregunta de seguridad, ni hacer uso del módulo.

Con la respuesta a las preguntas de seguridad previamente establecidas, un usuario tendrá la capacidad de cambiar su contraseña de red de manera remota, las veces que sea necesario, y, restablecer el acceso a los aplicativos de la entidad como Forest, correo electrónico, entre otros.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE AMBIENTE	BOGOTÁ	GESTIÓN TECNOLÓGICA
Autogestión de contraseñas a través de la mesa de servicios			
Código: PA03-PR13-INS5			Versión: 1

4.1 Registro de la Pregunta de Seguridad

El acceso al módulo de autogestión de contraseñas se realiza a través de la **Mesa de Servicios**, a la cual puede ingresarse por la [intranet](#) de la página principal de la Secretaría Distrital de Ambiente (Aplicaciones para acceder fuera de la entidad) o través del enlace: <http://sd.sda.gov.co/usdkv8>

Ilustración 2. Acceso módulo de autogestión

Fuente: Mesa de servicios SDA

Al dar clic en [¿Olvidó su contraseña?](#) Se abrirá el módulo de autogestión de contraseñas.

Una primera ventana solicitará el ingreso de un nombre de usuario. Este corresponde al nombre usuario de red de la entidad (ejem: NOMBRE.APELLIDO) El campo Dominio de Windows no requiere diligenciarse.

Al dar clic en continuar se mostrará un mensaje resaltado en naranja indicando que las preguntas de seguridad No han sido diligenciadas, por lo tanto, se habilitará el campo **Contraseña**. Debe completarse para continuar.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE AMBIENTE	BOGOTÁ	GESTIÓN TECNOLÓGICA
Autogestión de contraseñas a través de la mesa de servicios			
Código: PA03-PR13-INS5			Versión: 1

Ilustración 3. Mensaje pregunta de seguridad

Para Comenzar ...

Con este utilitario podrá recuperar, desbloquear y cambiar su clave de acceso de Windows. Complete la información para realizar las acciones que desea.

Seleccione el dominio y usuario de windows

Dominio de windows
SDA

Usuario
carlos.perdomo

Contraseña

Continuar

Las preguntas de seguridad no han sido diligenciadas. Puede acceder y llenarlas en este momento.

Fuente: Mesa de servicios SDA

El formulario solicita el registro de 3 datos:

- 1) **Correo electrónico:** Debe ingresarse una dirección de correo diferente al institucional.
- 2) **Pregunta de Seguridad:** El menú de selección contiene 15 preguntas prestablecidas, tales como:
 - ¿Cuál es tú libro infantil favorito?
 - ¿Cuál es el segundo nombre de tu padre?
 - ¿Cómo se llamaba tú primer jefe?, ... entre otros, (Pueden seleccionarse cualquiera de ellas).
- 3) **Respuesta de Seguridad:** La respuesta de seguridad será la clave de recuperación; por lo tanto, debe ser recordada en el momento en que se olvidé o caduqué la contraseña de red. Debe considerarse las siguientes características:
 - Puede ser una palabra o frase. Mínimo 8 caracteres
 - Los espacios también cuentan
 - La respuesta no debe necesariamente tener relación con la pregunta
 - Es personal e intransferible

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE AMBIENTE	BOGOTÁ	GESTIÓN TECNOLÓGICA
Autogestión de contraseñas a través de la mesa de servicios			
Código: PA03-PR13-INS5			Versión: 1

Ilustración 4. Preguntas de validación



Preguntas de seguridad

Importante: Recuerde, la información que seleccione será la forma en la que podrá recuperar su password en caso de olvidarla

El correo alternativo le permite recibir notificaciones e información para recuperar su contraseña.

Ingrese un correo alterno

Selección de pregunta: ¿Cuál es el segundo nombre de tu padre?

Respuesta: (campo vacío)

Botones: Cancelar, Guardar

Annotations:

- Orange arrow points to the 'Ingresar un correo alterno a la entidad' text.
- Orange arrow points to the 'Seleccionar una pregunta de seguridad' text.
- Orange arrow points to the 'Establecer una respuesta' text.

Fuente: Mesa de servicios SDA

4.2 Recuperación de contraseña

En caso de olvido, o vencimiento de la contraseña de red, el módulo de autogestión de claves permitirá reestablecer el acceso a los aplicativos de la entidad. Solamente sí se ha realizado previamente el registro de la pregunta de seguridad.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE AMBIENTE	BOGOTÁ	GESTIÓN TECNOLÓGICA
Autogestión de contraseñas a través de la mesa de servicios			
Código: PA03-PR13-INS5			Versión: 1

El ingreso se realiza a través de la mesa de servicios: <http://sd.sda.gov.co/usdkv8>

Ilustración 5. Acceso al módulo



Dar clic en: **¿Olvidó su contraseña? >>**

Fuente: Mesa de servicios SDA

Una primera ventana solicitará el ingreso de un nombre de usuario. Este corresponde al nombre usuario de red de la entidad (ejem: CARLOS.PERDOMO). *El campo Dominio de Windows no requiere diligenciarse.*

Ilustración 6. Ventana de dominio de red



Fuente: Mesa de servicios SDA

Se solicitará la respuesta de seguridad establecida previamente.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE AMBIENTE	BOGOTÁ	GESTIÓN TECNOLÓGICA
Autogestión de contraseñas a través de la mesa de servicios			
Código: PA03-PR13-INS5			Versión: 1

Esta debe ingresarse de manera exacta como se registró. Considerando mayúsculas, minúsculas, caracteres o espacios, que se hayan incluido al momento del registro.

Al aceptar, se podrán elegir dos opciones:

- **Cambiar contraseña:** Cuando se tenga una contraseña activa y desee reemplazarla.
- **Restablecer contraseña:** En caso de olvido o vencimiento.

Ilustración 7. Opciones para restablecer o cambiar contraseña



Restablecer Contraseña



Nueva contraseña

Confirmar contraseña

Para el cambio de contraseña tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - La longitud mínima es de 8 caracteres
 - Que no coincida con sus últimas 24 contraseñas

Cambiar Contraseña



Cambiar Contraseña

Contraseña actual

Nueva contraseña

Confirmar contraseña

Para el cambio de contraseña tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - la longitud mínima es de 8 caracteres
 - Que no coincida con sus últimas 24 contraseñas

Fuente: Mesa de servicios SDA

La nueva contraseña de red debe seguir los requisitos básicos de seguridad:

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SECRETARÍA DE AMBIENTE	BOGOTÁ	GESTIÓN TECNOLÓGICA
Autogestión de contraseñas a través de la mesa de servicios			
Código: PA03-PR13-INS5			Versión: 1

- Longitud mínima de 10 caracteres
- Incluir mayúsculas y minúsculas
- Incluir al menos un carácter especial (p. eje: @, *, +)
- Combinación de números y letras

Al dar clic en Aceptar, la nueva contraseña quedará establecida, y se sincronizará inmediatamente para los aplicativos: Forest, Mesa de Servicios, Correo institucional, entre otros.

De no lograr restablecer la contraseña a través del módulo, debe ponerse en contacto con los autorizados de área (secretarías), quienes podrán solicitar a través de un ticket el restablecimiento del usuario.

Se debe tener en cuenta que la recuperación de contraseñas sólo puede llevarse a cabo cuando ya se haya establecido la pregunta de seguridad, y este proceso debe realizarse antes de que la contraseña de red se haya vencido.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación	Acto administrativo
1	Adopción	Radicado No. 2023IE245895 del 20 de octubre del 2023.

RESPONSABLES DE ELABORAR O ACTUALIZAR

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Carlos Andrés Perdomo Cargo: Administrador de Mesa de servicios- DPSIA Fecha: 31 de agosto de 2023	Nombre: Luisa Fernanda Morena Panesso Cargo: Directora de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Fecha: 17 de octubre de 2023 Nombre: Yeandri Natalia Moreno López Cargo: Profesional enlace SIG-MIPG Fecha: 11 de octubre de 2023	Nombre: Julio Cesar Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General Fecha: 20 de octubre del 2023.